高速鐵路
High Speed Rail

MTR
心繫生活每一程

GO速！GO更遠！

高速鐵路
購票指南

生效日期：2020年6月15日

L1231TC-06/2020

票務資訊全面睇

車票實名制

車票實名制是指旅客購買車票、取票及辦理售後服務手續時，均須提供指定的有效身份證明文件，並通過身份驗證。使用小童票的旅客，可選擇使用個人身份證明文件或同行成人的身份證明文件購票。因採用實名制，一旦遺失車票，可辦理報失及補領。此外，有關安排亦可防止車票轉售。

可使用的身份證明文件包括：
- 港澳居民來往內地通行證 (回鄉證)
- 中華人民共和國居民身份證
- 中華人民共和國往來港澳通行證
- 台灣居民來往大陸通行證
- 符合中華人民共和國規定可使用的有效護照

車票上會印有旅客的姓名和身份證明文件的部分號碼

車票類別

- **成人票** — 適用於年滿18歲或身高1.5米以上的旅客
- **小童票** — 適用於未滿18歲及身高1.2–1.5米的旅客

票價

- 分為公布票價和執行票價。公布票價即是原價，而執行票價是發售價，執行票價不會高於公布票價。小童票執行票價約為成人票公布票價的一半。
- 車票以人民幣定價，港元票價會按匯率變動而每月調整，並於每月首日公佈。以港元發售的車票，票價將為購票當月的有效執行票價，可能與乘車當日的票價不同。
- 例子：於1月15日購買2月5日由香港往廣州南車票，1月15日當天的港元票價為260元，因人民幣匯率隨後上升，2月1日港元票價調高至265元，如於2月1日才買同一張車票便需要多付港幣5元。
- 票價因應車廂等級而調整，分為二等、一等、特等和商務。特等和商務只設於部分內地提供的列車。

票價表

多渠道購買跨境票

購票渠道

跨境票即以香港西九龍站為出發或到達站的車票。為方便旅客，港鐵提供以下不同渠道發售跨境票：

預售期	截售時間為開車前	服務時間
香港西九龍站票務處		
28天	30分鐘[1]	0600 - 2300
香港西九龍站售票機[2]		
28天	30分鐘[1]	0600 - 2300
網上購票[3](www.mtr.com.hk/highspeed)		
30天[4]	120分鐘	0600 - 2330
指定代理		
30天[4]	視乎個別代理安排	
熱綫電話購票(852-2120 0888)		
30天[4]	120分鐘	0700 - 2100

- 座位由系統自動分配
- 列車設有輪椅空間，可向香港西九龍站票務處或熱綫電話的職員查詢及購票

付款方式

現金	電子支付[5]	流動支付
香港西九龍站票務處		
港幣 人民幣	Visa、Mastercard、 銀聯卡、八達通	Apple Pay、Google Pay、 Samsung Pay、支付寶、 支付寶HK、微信支付、 WeChat Pay HK
香港西九龍站售票機		
港幣	Visa payWave、 感應式Mastercard、 八達通	不適用
網上購票(www.mtr.com.hk/highspeed)		
不適用	Visa、Mastercard、 銀聯在綫支付	不適用
指定代理		
視乎個別代理安排		
熱綫電話購票(852-2120 0888)		
不適用	Visa、Mastercard	不適用

取票

透過香港的網站、指定代理或熱綫電話購票，不論是去程或回程的車票，均須攜同購票時所使用的身份證明文件正本，前往香港西九龍站票務處或售票機[2]領取車票， 請預留足夠時間取票， 截止時間為列車開出前30分鐘[1]。

售後服務

旅客如欲購票後改變行程，可於**列車開出前辦理改票或退票**，注意各渠道辦理相關服務的截止時間及條款略有不同，亦必須於入閘前辦理，請瀏覽網站查閱詳情。

- **改票**：每張車票可更改一次，可以更改日期、車次及車廂等級，毋須另付手續費。因改票而產生票價差額*，會以多退少補為原則處理，車票更改後不可退票。改票須於列車開出前按照各渠道指定截止時間前辦理，如於香港改票，最遲為列車開出前60分鐘於香港西九龍站票務處辦理。

  *當中包括改票當天港幣票價因匯率變動而調整引至與原來購票價產生的差額

- **退票**：如在香港退票，可最遲於列車開出前60分鐘前往香港西九龍站票務處辦理，未取票亦可於原購票代理辦理。視乎退票距離開車的時間，旅客可按比例取回部分票款。

列車開出前	退還比例
48小時內至各渠道指定退票截止時間	已付票價的50%
48小時至14天	已付票價的70%
15天或以上	已付票價的95%

1 購票/取票後，仍需預留充裕時間辦理安檢、通關及登車程序；一般情況下，相關的程序最快約需30分鐘完成。持護照或使用出入境檢查櫃枱的旅客，或於節日及假日期間出行，請預留額外時間辦理相關手續
2 售票機只接受回鄉證及中華人民共和國居民身份證
3 暫只支援桌上或筆記簿型電腦，及配合指定瀏覽器，包括Chrome、 Internet Explorer及Firefox
4 從香港出發之車票發售時間，由預售期首天早上8時開始；從內地來港之車票預售期首天發售時間，則根據各鐵路局規定而有所不同
5 八達通和感應式信用卡交易額上限為每次港幣1,000元

提提你：在香港購買內地票

內地票即出發及到達站都是內地車站，例如由鄭州東往西安北。香港西九龍站票務處設有中鐵(香港)的櫃位發售內地票，可立即出票。省時方便，同時亦可辦理改票及退票。注意改票須付手續費，每張港幣20元。

票價	購票/取票手續費(每張)
人民幣200元以下	港幣10元
人民幣200元至300元以下	港幣20元
人民幣300元或以上	港幣30元

註：內地票與跨境票的改票及退款安排略有不同，詳情請瀏覽www.12306.cn

內地網購　香港取票

透過內地12306網站或手機應用程式購票，無論是內地票或跨境票，如需要在香港取票，可使用香港西九龍站的12306自助取票機或付手續費於上述特設櫃位取票。12306自助取票機只以簡體中文作業，並只接受三種證件，包括第二代回鄉證、中華人民共和國居民身份證及第二代台灣居民來往大陸通行證。

了解更多香港購票辦法

內地購票渠道

改票及退票

高速鐵路
手機應用程式

網站：www.mtr.com.hk/highspeed
購票及客務熱綫：(852) 2120 0888

MTR Corporation Limited
香港鐵路有限公司